



思科騰迅通 8.5 版安裝指南

2011 年 2 月 11 日

美洲總部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883

思科騰迅通 8.5 版安裝指南



目錄



第 1 章

思科騰迅通概觀

修訂日期：2011 年 2 月 11 日

- 第 1-1 頁的「思科騰迅通」
- 第 1-2 頁的「安裝先決條件」

思科騰迅通

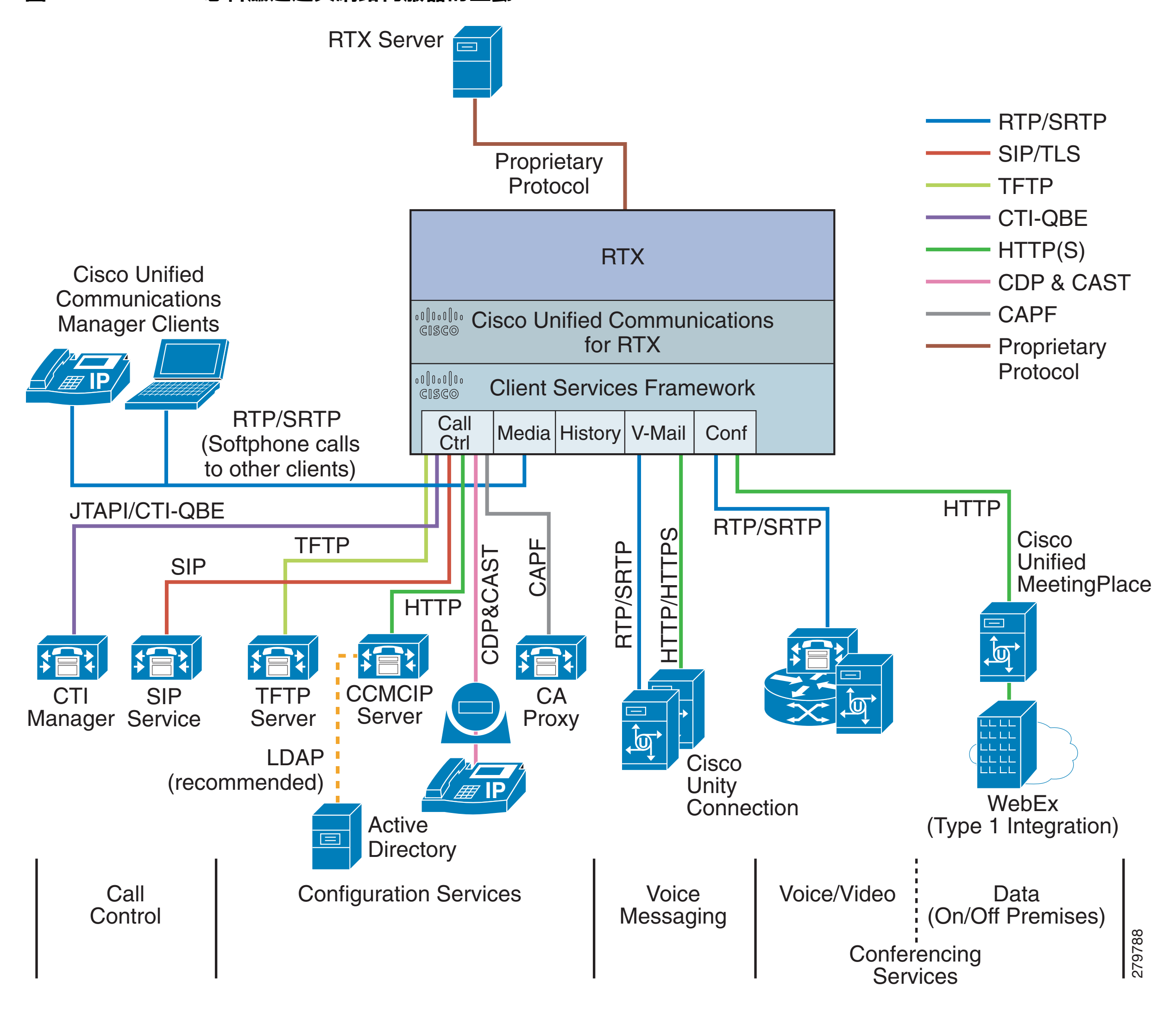
思科騰迅通新增 Cisco Unified Communications (Cisco UC) 功能至騰迅通。有了思科騰迅通，使用者可以從騰迅通執行下列作業：

- 收發通話，包括高畫質的視訊通話。
- 召開會議與一或多名人員對話及共用文件。
- 召開及參與電話會議。
- 將通話轉接給其他聯絡人，或轉接給行動裝置或其他遠端裝置 (此功能須視組態而定)。
- 將通話轉撥至您的語音信箱服務、其他聯絡人或其他號碼。
- 駐留通話，然後擷取來自另一個裝置的通話。
- 撥話給語音信箱服務。
- 顯示對話記錄。
- 設定思科騰迅通的選項。
- 從電腦切換成使用桌上型電話收發通話及反向切換。

思科騰迅通與騰迅通緊密整合。思科騰迅通自動更新使用者連線狀態。使用者可透過騰迅通，傳送即時訊息給他們目前透過思科騰迅通進行對話的對象。

思科騰迅通與伺服器及應用程式互動，如圖 1-1 中所示：

圖 *1-1*　　思科騰迅通與網路伺服器的互動



思科騰迅通提供視窗管理、用戶端安全性、協力廠商整合及 Cisco Unified Client Services Framework 整合。Client Services Framework 提供引擎，為桌上型電腦提供思科語音電話及新一代媒體服務。

當您安裝思科騰迅通時，安裝應用程式會安裝所有必要的元件。

安裝先決條件

安裝思科騰迅通前，請確認系統已滿足所有必要的先決條件。確認您擁有全部必要軟體的正確版本。請至以下 URL 參閱版本說明：

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucrtx/8_5/localizations/ReleaseNotes8_5_zh_tw.pdf



第 2 章

設定思科騰迅通的伺服器

修訂日期：2011 年 2 月 11 日

如何設定騰迅通伺服器

設定思科騰迅通的伺服器時，必須確定下列伺服器中的使用者 ID、裝置及目錄號碼相符：

- 騰迅通伺服器
- Cisco Unified Communications Manager 伺服器

您也必須設定使用者，讓每位使用者擁有可在 Cisco Unified Communications Manager 組態環境中正確撥打的電話號碼。

思科騰迅通的撥號計畫選項

下表摘述您部署思科騰迅通時可用的撥號計畫選項：

選項	騰迅通中的電話號碼	Cisco Unified Communications Manager 中的電話號碼	註解
1	+E.164 號碼格式	+E.164 號碼格式	需要 Cisco Unified Communications Manager 7.0 或更新版本。
2	+E.164 號碼格式	私人編號計畫	需要您完成下列作業： • 在 Cisco Unified Communications Manager 上配置應用程式撥號規則及目錄查閱撥號規則。
3	私人編號計畫	私人編號計畫	需要您完成下列作業： • 在 Cisco Unified Communications Manager 上配置應用程式撥號規則及目錄查閱撥號規則。

思科騰迅通所需的撥號規則

如果您的 Cisco Unified Communications Manager 使用私人編號計劃，就必須在 Cisco Unified Communications Manager 當中設定下列類型的撥號規則：

- 第 2-3 頁的「應用程式撥號規則」
- 第 2-4 頁的「目錄查閱撥號規則」

如需有關撥號規則的詳細概念及工作應用的相關資訊，請參閱 Cisco Unified Communications Manager 管理線上說明或 *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide (Cisco Unified Communications Manager 管理指南)* 及 *Cisco Unified Communications Manager System Guide (Cisco Unified Communications Manager 系統指南)*：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html



附註　如果您的 Cisco Unified Communications Manager 使用撥號規則，就必須確保思科騰迅通及 Cisco Unified Client Services Framework 可以存取撥號規則。

相關主題

- 第 2-11 頁的「如何將 Cisco Unified Communications Manager 撥號規則設為可存取」

應用程式撥號規則

應用程式撥號規則會修改外撥通話上的撥號字串，以符合 Cisco Unified Communications Manager 上的路由計畫。針對思科騰迅通，應用程式撥號規則會將騰迅通聯絡資訊中的號碼，與可在 Cisco Unified Communications Manager 組態環境內正確撥打的號碼格式相互對應。

使用中文號碼聯絡人的應用程式撥號規則範例

下表說明為將 +E.164 格式號碼解析為使用 9 開頭六位數號碼的 Cisco Unified Communications Manager 私人編號計劃時，所需使用的應用程式撥號規則。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
騰迅通中的聯絡人號碼 (+E.164 格式)	+	8	6	2	1	5	5	5	0	1	0	0	0
	號碼開頭是 +8621555												
	13 位數												
應用程式撥號規則所執行的操作	+	8	6	2	1	5	5	5	0	1	0	0	0
	要移除 8 個數字												
	前置號碼為 9												
已撥號碼	901000												

使用西班牙號碼聯絡人的應用程式撥號規則範例

下表說明為將 +E.164 格式號碼解析為使用 9 開頭九位數號碼的 Cisco Unified Communications Manager 私人編號計劃時，所需使用的應用程式撥號規則。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
騰迅通中的聯絡人號碼 (+E.164 格式)	+	3	4	9	8	5	5	5	0	1	9	9
	號碼開頭是 +34											
	12 位數											
應用程式撥號規則所執行的操作	+	3	4	9	8	5	5	5	0	1	9	9
	要移除 3 個數字											
	無須前置號碼											
已撥號碼	985550199											

目錄查閱撥號規則

目錄查閱撥號規則將發話者識別號碼轉換為可在目錄中查閱的號碼。例如 Cisco Unified Communications Manager 在報告 855501000 所撥出的通話時，必須將該號碼轉換成騰迅通聯絡資訊所使用的 +E.164 儲存格式 (+862155501000)，才會將其發話者視為聯絡人。如果騰迅通聯絡資訊內的號碼並非 +E.164 格式，而是儲存企業路由式號碼，則目錄查閱撥號規則必須將來電號碼與企業路由式號碼相互對應。

針對思科騰迅通，目錄查閱撥號規則會將私人編號計畫號碼及騰迅通聯絡資訊中使用的號碼格式相互對應。也就是說，您必須定義目錄查閱撥號規則，將私人編號計畫號碼轉換為 +E.164 格式號碼。

使用中文號碼聯絡人的目錄查閱撥號規則範例

下表所示的目錄查閱撥號規則，可以讓您用於將 81 為開頭之六位數的 Cisco Unified Communications Manager 私人編號計畫，解析為 +E.164 格式的號碼。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Cisco Unified Communications Manager 的私人編號計畫								8	1	0	1	9	9
								以 81 開頭的號碼					
	6 位數												
目錄查閱撥號規則所執行的操作								8	1	0	1	9	9
								要移除 2 個數字					
	首碼為 +86215555												
+E.164 格式號碼結果	+862155550199												

使用西班牙號碼聯絡人的目錄查閱撥號規則範例

下表說明為將來自 Cisco Unified Communications Manager 私人編號計畫、使用 98 開頭的九位數號碼解析為 +E.164 格式號碼時，所需使用的目錄查閱撥號規則。

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cisco Unified Communications Manager 的私人編號計畫				9	8	5	5	5	0	1	0	0
				以 98 開頭的號碼								
	9 位數											
目錄查閱撥號規則所執行的操作				9	8	5	5	5	0	1	0	0
	前置號碼是 +34											
	要移除 0 個數字											
+E.164 格式號碼結果	+34985550100											

如何設定 Cisco Unified Communications Manager 伺服器

您設定 Cisco Unified Communications Manager 伺服器前，請詳閱下列主題：

- 第 2-5 頁的「設定 Cisco Unified Communications Manager 的先決條件」

若要設定思科騰迅通的 Cisco Unified Communications Manager 伺服器，您必須執行下列作業：

- 第 2-6 頁的「啟用 LDAP 同步」
- 第 2-7 頁的「啟用 LDAP 驗證」
- 第 2-7 頁的「建立 Client Services Framework 裝置及使用者目錄號碼」
- 第 2-8 頁的「將使用者加入使用者群組及關聯的受控裝置」
- 第 2-9 頁的「如何設定視訊型 Cisco Unified IP 電話」
- 第 2-10 頁的「設定 Cisco Unified Communications Manager 供特定視訊會議使用」
- 第 2-11 頁的「如何將 Cisco Unified Communications Manager 撥號規則設為可存取」
- 第 2-14 頁的「設定 Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) 容錯移轉」

若要設定 Cisco Unified Communications Manager 的通話安全性功能，請參閱 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html 上的 *Cisco Unified Communications Manager Security Guide (Cisco Unified Communications Manager 安全性指南)*。

設定 Cisco Unified Communications Manager 的先決條件

下列伺服器的思科整合通訊系統組態必須正常運作：

- Cisco Unified Communications Manager 伺服器

  如需 Cisco Unified Communications Manager 伺服器的相關資訊，請至下列 URL 參閱說明文件：

  http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/tsd_products_support_general_information.html

- Cisco 簡單檔案傳輸通訊協定 (TFTP) 伺服器

  如需 Cisco TFTP 伺服器的相關資訊，請參閱 *Cisco Unified Communications Manager System Guide (Cisco Unified Communications Manager 系統指南)*。

- Cisco CTIManager 伺服器

  如需 Cisco CTIManager 伺服器的相關資訊，請參閱 *Cisco Unified Communications Manager System Guide (Cisco Unified Communications Manager 系統指南)*。

- Cisco Unified Communications Manager IP 電話 (CCMCIP) 伺服器

啟用 LDAP 同步

此程序可讓 Cisco Unified Communications Manager 與 Active Directory 整合，並利用定義 Windows 使用者的相同資料來源，建立 Cisco Unified Communications Manager 使用者資料庫。

若將 Cisco Unified Communications Manager 與 Active Directory 同步，思科騰迅通使用者 ID 將與 Windows 使用者 ID 相同。建議思科騰迅通與騰迅通伺服器皆使用相同的使用者 ID。

如果您將 Cisco Unified Communications Manager 與 Active Directory 同步，必須同時啟用 LDAP 驗證。如需如何啟用 LDAP 驗證的相關資訊，請參閱第 2-7 頁的「啟用 LDAP 驗證」一節。

程序

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**系統 > LDAP > LDAP 系統**。

步驟 2　選取**由 LDAP 伺服器啟用同步**。

步驟 3　從 **LDAP 伺服器類型**下拉式清單中，選取您要使用的 LDAP 伺服器類型。

步驟 4　從**使用者 ID 的 LDAP 屬性**下拉式清單中，選取您要在 Cisco Unified Communications Manager 中用為使用者 ID 的 LDAP 屬性。

步驟 5　選取**儲存**。

步驟 6　選取**系統 > LDAP > LDAP 目錄**。

步驟 7　選取**新增**。

步驟 8　視需要在 LDAP 目錄視窗中輸入資料。

步驟 9　選取**儲存**。

步驟 10　選取**立即執行完整同步**。

如需如何與 LDAP 同步的相關資訊，請至下列 URL 參閱思科整合通訊系統解決方案參考網路設計 (SRND) 指南中的 LDAP 目錄整合資訊：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_implementation_design_guides_list.html

下一步動作

- 第 2-7 頁的「啟用 LDAP 驗證」

相關主題

- 第 3-5 頁的「指定帳戶認證同步登錄設定」

啟用 LDAP 驗證

如果您在 Cisco Unified Communications Manager 當中啟用 LDAP 驗證，Active Directory 會透過 Proxy 提供驗證服務給 Cisco Unified Communications Manager。例如，Cisco Unified Communications Manager 可以轉發來自思科騰迅通的驗證要求給 Active Directory，然後由 Active Directory 回應要求。

程序

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**系統 > LDAP > LDAP 驗證**。

步驟 2　選取**使用終端使用者 LDAP 驗證**。

步驟 3　選取**儲存**。

下一步動作

- 第 2-7 頁的「建立 Client Services Framework 裝置及使用者目錄號碼」

建立 Client Services Framework 裝置及使用者目錄號碼

對於想在電腦上使用電話的使用者而言，Client Services Framework 是必要裝置。

程序

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**裝置 > 電話**。

步驟 2　選取**新增**。

步驟 3　從「電話類型」清單方塊中，選取 **Cisco Unified Client Services Framework**，然後選取**下一步**。

步驟 4　在「電話組態」視窗中輸入電話資訊，如下所示：

欄位	說明
裝置名稱	輸入名稱以識別 Cisco Unified Client Services Framework 裝置。名稱可以包含 1 到 15 個字元，包括英數字元、句點、連字號及底線。裝置名稱不需與使用者的使用者 ID 相關。
裝置集區	選取您要指派給電話的裝置集區。裝置集區定義了裝置的一般特性集，例如地區、日期/時間群組、軟鍵範本及多層級優先及佔先 (MLPP) 資訊。
電話按鈕範本	選取合適的電話按鈕範本。電話按鈕範本決定了電話按鈕的組態，並可識別使用各個按鈕的功能 (線路、快速撥號等)。
允許從 CTI 控制裝置	取消勾選此選項。 Client Services Framework 不支援電腦電話語音整合 (CTI) 束縛。
裝置安全性設定檔	選取所需的電話安全性設定檔。
SIP 設定檔	選取預設 SIP 設定檔或先前建立的特定設定檔。SIP 設定檔提供了特定的電話 SIP 資訊，例如登錄及存留計時器、媒體連接埠及勿打擾控制。

步驟 5　輸入任何其他必要資訊，然後選取**儲存**。

步驟 6　在「電話組態」視窗的「關聯資訊」區段內，選取**新增 DN** 連結。

步驟 7　在「目錄號碼組態」視窗內，輸入目錄號碼資訊。

步驟 8　選取**儲存**。

步驟 9　在「電話組態」視窗中選取**重設**，以重設電話。

步驟 10　在「目錄號碼組態」視窗中選取**關聯終端使用者**。

步驟 11　在「尋找與列出使用者」視窗中搜尋使用者、選取使用者，然後選取**加入選取者**。

步驟 12　選取**儲存**。

步驟 13　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**使用者管理 > 終端使用者**。

步驟 14　在「尋找與列出使用者」視窗中搜尋使用者，然後選取使用者。

步驟 15　驗證裝置是針對「裝置關聯」群組中「受控裝置」清單方塊中的使用者所列出。

下一步動作

- 第 2-8 頁的「將使用者加入使用者群組及關聯的受控裝置」

將使用者加入使用者群組及關聯的受控裝置

開始之前

為了確保思科整合通訊系統使用思科騰迅通來控制使用者的桌上型電話，並在使用者的電腦上提供電話功能，您必須完成下列作業：

- 為 Cisco Unified Communications Manager 當中的使用者建立桌上型電話裝置時，選取**允許從 CTI 控制裝置**選項。
- 確認已如下列程序所述，將使用者加入合適的使用者群組。
- 如下列程序所述，選取 Cisco Unified Client Services Framework 裝置與任何桌上型電話裝置作為使用者的受控裝置。

程序

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**使用者管理 > 終端使用者**。

步驟 2　選取您要加入的使用者。

步驟 3　在「終端使用者組態」視窗的「權限資訊」群組中，選取**將使用者加入群組**。

步驟 4　在「尋找與列出使用者群組」視窗中，搜尋「標準 CTI」。

步驟 5　選取**已啟用標準 CTI** 使用者群組。

步驟 6　如果使用者的電話是 Cisco Unified IP 電話 9900 或 8900 系列機型，請同時選取**標準 CTI 允許控制支援已連線 Xfer 及 conf 的電話**群組。

步驟 7　如果使用者的電話是 Cisco Unified IP 電話 6900 系列機型，請同時選取**標準 CTI 允許控制支援換用模式的電話**群組。

步驟 8　選取**加入選取項目**。

步驟 9　在「裝置資訊」群組中，選取**裝置關聯**。

步驟 10　在「使用者裝置關聯」視窗中，搜尋您想要與使用者建立關聯的裝置。

步驟 11　選取您需要的裝置，然後選取**儲存選取項目 / 變更**。

例如，您可以選取屬於 Cisco Unified Client Services Framework 類型的裝置，以及桌上型電話裝置。

步驟 12　從「相關連結」下拉式清單中選取**返回使用者**，然後選取**「開始」**。

步驟 13　在「終端使用者組態」視窗中，選取**儲存**。

如何設定視訊型 Cisco Unified IP 電話

Client Services Framework 裝置類型一律啟用視訊，因此您不需要設定此類型的裝置。但是，您必須明確設定 Cisco Unified IP 電話啟用視訊。

如果您希望思科騰迅通能夠傳送與接收視訊，也必須將下列裝置選為使用者的受控裝置：

- Cisco Unified Client Services Framework 裝置
- 任何桌上型電話裝置



附註　只有信令連接控制協定 (SCCP) Cisco Unified IP 電話支援使用 Client Services Framework 的視訊。

若要設定視訊型 Cisco Unified IP 電話，您必須執行下列作業：

- 第 2-9 頁的「將 Cisco Unified IP 電話連接至網路及您的電腦」
- 第 2-10 頁的「啟用 Cisco Unified IP 電話的視訊」
- 第 2-8 頁的「將使用者加入使用者群組及關聯的受控裝置」
- 第 2-10 頁的「保護 Cisco Unified IP 電話的安全」

如需如何設定視訊型思科騰迅通的相關資訊，請至下列 URL 參閱產品的版本說明：

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucrtx/8_5/localizations/ReleaseNotes8_5_zh_tw.pdf

如需 Cisco Unified Communications Manager 內 IP 視訊電話的詳細資訊，請參閱下列 URL 上的 *Cisco Unified Communications System Release SRND*：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/products_implementation_design_guides_list.html

將 Cisco Unified IP 電話連接至網路及您的電腦

程序

步驟 1　將 Cisco Unified IP 電話上的 SW 連接埠 (或網路連接埠) 連接至網路。

步驟 2　將 Cisco Unified IP 電話上的 PC 連接埠 (或電腦連接埠) 連接至附有乙太網路纜線的控制 PC。

下一步動作

- 第 2-10 頁的「啟用 Cisco Unified IP 電話的視訊」

啟用 Cisco Unified IP 電話的視訊

程序

步驟 1 在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**裝置 > 電話**。

步驟 2 尋找您要設定的裝置。

步驟 3 按一下該裝置名稱。

步驟 4 捲動至**產品專屬組態版面配置**區段。

步驟 5 從 **PC 連接埠**下拉式清單中選取**已啟用**。

步驟 6 從**視訊效能**下拉式清單中選取**已啟用**。

步驟 7 從 **Cisco Discovery Protocol (CDP)：PC 連接埠**下拉式清單中選取**已啟用**。

步驟 8 選取**儲存**。

電話啟用視訊時，LCD 螢幕的右下角會顯示視訊圖示。Cisco Unified IP 電話的某些機型在啟用視訊之後不會顯示視訊圖示。

下一步動作

- 第 2-8 頁的「將使用者加入使用者群組及關聯的受控裝置」

相關主題

- 第 2-10 頁的「保護 Cisco Unified IP 電話的安全」

保護 Cisco Unified IP 電話的安全

如需如何保護 Cisco Unified IP 電話裝置之安全的資訊，請參閱下列 URL 上的 *Cisco Unified Communications Manager Security Guide (Cisco Unified Communications Manager 安全性指南)*：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

設定 Cisco Unified Communications Manager 供特定視訊會議使用

若要在思科整合通訊系統上啟用視訊會議，您必須執行下列作業：

- 設定會議橋接器。支援的會議橋接器包括：
  - Cisco Unified MeetingPlace
  - Cisco Unified Video Conferencing (CUVC)
  - Cisco IP Video Conferencing (IPVC) 35xx 系列 MCU

  如需如何設定會議橋接器的詳細作業應用資訊，請參閱 *Configuration Guide for Cisco Unified MeetingPlace (Cisco Unified MeetingPlace 設定指南)*：

  http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_installation_and_configuration_guides_list.html

- 設定媒體資源群組及媒體資源群組清單。如需如何設定媒體資源群組及媒體資源群組清單的相關資訊，請參閱 Cisco Unified Communications Manager 系統管理線上說明或 *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide (Cisco Unified Communications Manager 管理指南)*：

  http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

- 設定使用者的裝置，使其使用包含會議橋接器的媒體資源群組清單。如需如何設定使用者裝置的相關資訊，請參閱 Cisco Unified Communications Manager 系統管理線上說明或 *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide (Cisco Unified Communications Manager 管理指南)*：

  http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

(選用) 指定特定會議中可以使用視訊之參與者的最低人數

若您在 Cisco Unified Communications 系統上啟用特定視訊會議，也可以為特定會議指定支援視訊參與者的最低人數。特定會議開始時，會議會根據此設定的值，使用音訊橋接器或視訊橋接器。

例如，如果您將此項目設定為 2，表示至少必須有兩名會議參與者擁有已啟用視訊的裝置。如果至少有兩位參與者沒有已啟用視訊的裝置，會議就會轉成純音訊會議。轉換完成後，參與者就無法轉回視訊會議。

程序

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**系統 > 服務參數**。

步驟 2　從「伺服器」下拉式清單中選取您的 Cisco Unified Communications Manager 伺服器。

步驟 3　從「服務」下拉式清單中選取合適的 Cisco Unified Communications Manager 服務。

步驟 4　在「全叢集參數 (功能 - 會議)」區段的**配置視訊會議所需具備視訊功能參與者最低人數**欄位中，輸入具備視訊功能的參與者最低人數。

步驟 5　選取**儲存**。

如何將 Cisco Unified Communications Manager 撥號規則設為可存取

如果您的 Cisco Unified Communications Manager 使用撥號規則，就必須確保思科騰迅通及 Client Services Framework 可以存取撥號規則。

您必須執行 COP 檔案以產生 XML 格式的撥號規則副本，思科騰迅通及 Client Services Framework 均可存取此資訊。您可以從系統管理工具套件中取得 COP 檔案。若要存取系統管理工具套件，請至下列 URL，從下載軟體頁瀏覽至思科騰迅通：

http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=283454590



附註

- 您每次更新 Cisco Unified Communications Manager 中的撥號規則時，都必須再次執行 COP 檔案，以確保思科騰迅通和 Client Services Framework 能夠存取更新的撥號規則。
- 您必須在每一個執行 TFTP 伺服器的 Cisco Unified Communications Manager 上執行 COP 檔案。

若要讓思科騰迅通和 Client Services Framework 存取 Cisco Unified Communications Manager 撥號規則，您必須執行下列作業：

- 第 2-12 頁的「驗證是否已在 Cisco Unified Communications Manager 上設定撥號規則」
- 第 2-12 頁的「產生撥號規則副本」
- 第 2-13 頁的「驗證是否已產生撥號規則副本」
- 第 2-13 頁的「重新啟動 TFTP 服務」
- 第 2-14 頁的「確認是否已重新啟動思科騰迅通用戶端」

驗證是否已在 Cisco Unified Communications Manager 上設定撥號規則

程序

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**通話路由 > 撥號規則 > 應用程式撥號規則**。

步驟 2　在「尋找與列出應用程式撥號規則」視窗中，搜尋撥號規則。

步驟 3　驗證已找到應用程式撥號規則。

步驟 4　在 Cisco Unified 作業系統管理中，選取**通話路由 > 撥號規則 > 目錄查閱撥號規則**。

步驟 5　在「目錄查閱撥號規則尋找與列出」視窗中，搜尋撥號規則。

步驟 6　驗證已找到目錄查閱規則。

如果您的 Cisco Unified Communications Manager 上找不到應用程式撥號規則或目錄查閱撥號規則，就不需要將撥號規則設為可供思科騰迅通存取。



秘訣　為了確保撥號規則運作正常，請嘗試從思科騰迅通撥打一通電話。

下一步動作

- 第 2-12 頁的「產生撥號規則副本」

產生撥號規則副本

您必須執行 COP 檔案以產生 XML 格式的撥號規則副本。您可以從系統管理工具套件中，取得名為 cmterm-CUPC-dialrulewizard.cop 的 COP 檔案。若要存取系統管理工具套件，請至下列 URL，從下載軟體頁瀏覽至思科騰迅通：

http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=283454590

程序

步驟 1　在 Cisco Unified 作業系統管理中，選取**軟體升級 > 安裝 / 升級**。

步驟 2　在「軟體安裝 / 升級」視窗中，指定 COP 檔案的位置。

步驟 3　選取**下一步**。

步驟 4　從**可用軟體**清單方塊中，選取合適的檔案。

步驟 5　選取**下一步**。

步驟 6　選取**安裝**。

下一步動作

- 第 2-13 頁的「驗證是否已產生撥號規則副本」

驗證是否已產生撥號規則副本

程序

步驟 1　在 Cisco Unified 作業系統管理中，選取**軟體升級 > TFTP 檔案管理**。

步驟 2　在「TFTP 檔案管理」視窗中，搜尋 CUPC 開頭的目錄。

步驟 3　驗證已找到下列檔案：

- AppDialRules.xml
- DirLookupDialRules.xml

下一步動作

- 第 2-13 頁的「重新啟動 TFTP 服務」

重新啟動 TFTP 服務

驗證產生撥號規則副本後，請重新啟動 TFTP 服務。您必須在執行 COP 檔案的每部伺服器上，重新啟動 TFTP 服務。

如需如何重新啟動 TFTP 服務的相關資訊，請至下列 URL 參閱 *Cisco Unified Serviceability Administration Guide (Cisco Unified 服務性系統管理指南)*：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html

下一步動作

- 第 2-14 頁的「確認是否已重新啟動思科騰迅通用戶端」

確認是否已重新啟動思科騰迅通用戶端

程序

步驟 1 在騰迅通中選取**檔案 > 結束**。



附註 cucsf.exe 程序約需 30 秒的時間才會停止。繼續進行步驟 2 前，請使用工作管理員檢查程序是否停止。

步驟 2 啟動騰迅通。

思科騰迅通及 cucsf.exe 程序會自動重新啟動。

設定 Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) 容錯移轉

思科騰迅通支援 Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) 容錯移轉，若 Cisco Unified Communications Manager 變成無法使用，仍可保持通話連線。

程序

步驟 1 在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**系統 > SRST**。

步驟 2 選取**新增**並指定 SRST 參考資訊。

步驟 3 選取**系統 > 裝置集區**。

步驟 4 選取目標辦公室的裝置集區。

步驟 5 在「漫遊敏感性設定」區段中，從「SRST 參考」下拉式清單中，選取您在步驟 2 中建立的 SRST 參考。

步驟 6 選取**儲存**。



附註 若要設定直接連接至目標分支辦公室區域網路，以及分支辦公室區域網路預設閘道器的 SRST 路由器，您可以略過步驟 1-2，並在目標辦公室「裝置集區組態」>「漫遊敏感性設定」區段中，從「SRST 參考」下拉式清單中選取**使用預設閘道器**。

如何設定 Cisco Unified MeetingPlace

開始之前

您必須具備可正常運作的 Cisco Unified MeetingPlace 8.0 版伺服器，並設定為以下其中一種模式：

- 軟體混合模式 (SMS 模式)。此模式支援所有視訊解析度的特定及排定的視訊會議，包括：QCIF、CIF、VGA 及 720p HD。
- 使用外部硬體混合器的硬體混合模式 (HMS 模式)。此模式僅支援排定及無須預約的會議。

如需如何在 Cisco Unified MeetingPlace 8.0 版上設定視訊會議的相關資訊，請至下列 URL 參閱說明文件：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd_products_support_series_home.html

若要設定 Cisco Unified MeetingPlace，您必須執行下列作業：

- 第 2-16 頁的「設定 Cisco Unified MeetingPlace 應用程式伺服器供特定視訊會議使用」
- 第 2-16 頁的「設定 Cisco Unified MeetingPlace 應用程式伺服器供排定的視訊會議使用」
- 第 2-17 頁的「新增自訂 Cisco Unified MeetingPlace 範本檔案至 Cisco Unified MeetingPlace 7.x 網頁伺服器」

會議類型及驗證

無須預約的會議

如果已針對使用者啟用無須預約的會議，使用者可從思科騰迅通召開會議。就這類會議而言，Cisco Unified MeetingPlace 是前端伺服器。思科騰迅通透過 Cisco Unified MeetingPlace 排定會議時程。

使用者一次只能有一場無須預約的會議。若使用者從思科騰迅通召開會議時，使用者的無須預約會議在使用中，會使用他們現有的無須預約會議。

為了避免此行為，使用者必須在召開會議前先結束無須預約會議，或請管理員停用其 Cisco Unified MeetingPlace 使用者設定檔內的無須預約會議。

無須預約的會議會忽略會議密碼。

驗證

思科騰迅通包括支援信任外部驗證以外的所有 Cisco Unified MeetingPlace 驗證類型。

預約音訊及視訊資源

使用者召開會議時，Cisco Unified MeetingPlace 會預約音訊資源，但不會預約任何視訊資源。

設定 Cisco Unified MeetingPlace 應用程式伺服器供特定視訊會議使用

程序

步驟 1 在 Cisco Unified MeetingPlace 系統管理中心內，選取**系統組態 > 通話組態**。

步驟 2 選取**特定 Cisco Unified Communications Manager 組態**。

步驟 3 在**主要 TFTP 伺服器**欄位中，輸入您 Cisco Unified Communications Manager 的 IP 位址及連接埠。

步驟 4 選取**儲存**。

步驟 5 選取**系統組態 > 媒體資源組態**。

步驟 6 在「啟用特定視訊」下拉式清單中，選取**是**。

步驟 7 從「特定視訊模式」下拉式清單中，選取其中一個 H.264 選項。

若為行動電話視訊，請選取 **H.264 AVC (層級 1.1)**。若為電腦上的視訊，請選取 **H.264 AVC (層級 1.3)**、**H.264 AVC (層級 3.0)** 或 **H.264 AVC (層級 3.1)**。



附註　您在此選取的設定將用於加入特定會議的所有視訊終端。若視訊終端不支援特定設定檔，此終端會以純音訊方式加入會議。

步驟 8 選取**儲存**。

相關主題

- 第 2-14 頁的「設定 Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) 容錯移轉」

設定 Cisco Unified MeetingPlace 應用程式伺服器供排定的視訊會議使用

程序

步驟 1 在 Cisco Unified MeetingPlace 系統管理中心內，選取**使用者組態 > 使用者群組**。

步驟 2 在您針對排定的視訊會議要設定的使用者群組名稱旁邊，選取**編輯**。

步驟 3 在「視訊偏好設定」區段中，從「可用視訊類型」下拉式清單中，選取以下其中一個選項：

- 行動電話
- 相容性
- 高品質
- 高畫質

此設定決定了排定視訊會議的視訊類型。

步驟 4 選取**儲存**。

新增自訂 Cisco Unified MeetingPlace 範本檔案至 Cisco Unified MeetingPlace 7.x 網頁伺服器

如果您的思科整合通訊系統使用 Cisco Unified MeetingPlace 7.x 版，就必須在 Cisco Unified MeetingPlace 網頁伺服器上安裝下列檔案：

- CSFGetProfileSuccess.tpl
- CSFScheduleSuccess.tpl

您可以從系統管理工具套件中取得上述檔案。若要存取系統管理工具套件，請至下列 URL，從下載軟體頁瀏覽至思科騰迅通：

http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=283454590

您可以將這些檔案複製到 Cisco Unified MeetingPlace 網頁伺服器上的正確位置。您不需要重新啟動伺服器。這些檔案的預設位置如下：

< 磁碟機 >\Program Files\Cisco Systems\MPWeb\Template

如何設定 Cisco Unity Connection 伺服器

Cisco Unity Connection 允許思科騰迅通使用者從思科騰迅通存取語音留言。

1. 安裝並設定 Cisco Unity Connection 的支援版本。
2. 整合 Cisco Unified Communications Manager 和 Cisco Unity Connection。必須安裝並執行這兩部伺服器，才能設定語音信箱連接埠。

如需如何設定 Cisco Unified Communications Manager 與 Cisco Unity Connection 系統共同作業的資訊，請參閱 http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/products_installation_and_configuration_guides_list.html 上的 Cisco Unity Connection 設定指南。



第 3 章

設定用戶端電腦以適用於思科騰迅通

修訂日期：2011 年 2 月 11 日

關於用戶端電腦組態

安裝思科騰迅通前，您必須在使用者的電腦上進行一些組態設定：

- 指定騰迅通設定。
- 指定您希望用戶端電腦使用的其他安全性相關設定。
- 將電腦的原則變更部署到您的思科整合通訊系統系統中。若要執行此作業，可以使用軟體管理系統，例如：Active Directory 群組原則、Altiris Deployment Solution、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 等。

Client Services Framework 組態資料的位置

您在以下登錄機碼中指定 Client Services Framework 的組態：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Cisco Systems, Inc.\Client Services Framework\AdminData

若您使用 Active Directory 群組原則來設定思科騰迅通，則 Client Services Framework 組態資料會於以下的登錄機碼中指定：

HKEY_CURRENT_USER\Software\Policies\Cisco Systems, Inc.\Client Services Framework\AdminData



附註

- 若 Client Services Framework 組態資料出現在這兩個登錄機碼中，以原則組態資料為優先。
- Client Services Framework 僅讀取 HKEY_CURRENT_USER 索引鍵。Client Services Framework 不讀取 HKEY_LOCAL_MACHINE 索引鍵。

設定 Client Services Framework 用戶端整合的登錄子機碼

- 第 3-2 頁的「指定 TFTP、CTIManager 及 CCMCIP 伺服器登錄設定」
- 第 3-3 頁的「指定 Cisco Unified MeetingPlace 伺服器登錄設定」
- 第 3-4 頁的「指定語音信箱登錄設定」
- 第 3-4 頁的「指定視訊登錄設定」
- 第 3-5 頁的「指定安全性憑證登錄設定」
- 第 3-5 頁的「指定帳戶認證同步登錄設定」
- 第 3-6 頁的「指定聯絡人解析登錄設定」
- 第 3-6 頁的「指定自動裝置選取登錄設定」
- 第 3-6 頁的「使用 Active Directory 群組原則系統管理範本來設定 Client Services Framework 用戶端」

指定 TFTP、CTIManager 及 CCMCIP 伺服器登錄設定

表 3-1 列出您必須用來指定 TFTP、CCMCIP 及 CTIManager 伺服器組態的登錄子機碼。

表 3-1　*TFTP、CCMCIP 及 CTIManager 伺服器登錄子機碼*

子機碼名稱	說明
TftpServer1、TftpServer2、TftpServer3	輸入思科整合通訊系統系統中主要 TFTP 伺服器及任何其他 TFTP 伺服器的 IP 位址或完整網域名稱。若您有使用憑證，此憑證的通用名稱必須與用於訪問該伺服器的網路標識符相符 (比如，IP 位址或主機名稱)。
CtiServer1、CtiServer2	輸入思科整合通訊系統系統中主要 CTIManager 伺服器及次要 CTIManager 伺服器 (如果有) 的 IP 位址或完整網域名稱。若您有使用憑證，此憑證的通用名稱必須與用於訪問該伺服器的網路標識符相符 (比如，IP 位址或主機名稱)。

表 *3-1*　　*TFTP*、*CCMCIP* 及 *CTIManager* 伺服器登錄子機碼（續）

子機碼名稱	説明
CcmcipServer1、CcmcipServer2	輸入思科整合通訊系統系統中主要 CCMCIP 伺服器及次要 CCMCIP 伺服器 (如果有) 的 IP 位址或完整網域名稱。若您有使用憑證，此憑證的通用名稱必須與用於訪問該伺服器的網路標識符相符 (比如，IP 位址或主機名稱)。
CcmcipServerValidation	輸入安全性憑證驗證的類型，供 Client Services Framework 搭配 HTTPS 使用以登入 Cisco Unified Communications Manager 擷取裝置清單。輸入下列一個值： • 0: Client Services Framework 接受全部憑證。 • 1: Client Services Framework 接受金鑰庫中定義的憑證及自我簽署的憑證。 • 2: Client Services Framework 僅接受金鑰庫中定義的憑證。 **附註**　Client Services Framework 使用此憑證驗證 Cisco Unified Communications Manager 伺服器。憑證被接受後，Client Services Framework 必須使用使用者的認證登入 Cisco Unified Communications Manager。

相關主題

- 第 3-11 頁的「在用戶端電腦上安裝安全性憑證」

指定 Cisco Unified MeetingPlace 伺服器登錄設定

表 3-2 列出您必須用來指定 Cisco Unified MeetingPlace 伺服器組態的登錄子機碼。

表 *3-2*　　*Cisco Unified MeetingPlace* 伺服器登錄子機碼

子機碼名稱	説明
WebConfServer	輸入思科整合通訊系統系統中 Cisco Unified MeetingPlace 伺服器的完整網域名稱 (FQDN)。請勿包含 IP 位址。
WebConfPort	輸入 Cisco Unified MeetingPlace 伺服器的連接埠號碼。HTTP 通訊協定的連接埠號碼通常是 80，HTTPS 通訊協定的連接埠號碼通常是 443。
WebConfServerValidation	指定 Client Services Framework 搭配 HTTPS 使用的安全性憑證驗證類型，以驗證來自 Cisco Unified MeetingPlace 網頁會議伺服器的請求。輸入下列一個值： • 0: Client Services Framework 接受全部憑證。 • 1: Client Services Framework 接受金鑰庫中定義的憑證及自我簽署的憑證。此為預設設定。 • 2: Client Services Framework 僅接受金鑰庫中定義的憑證。

相關主題

- 第 3-11 頁的「在用戶端電腦上安裝安全性憑證」

指定語音信箱登錄設定

表 3-3 列出您必須用於指定語音信箱組態的登錄子機碼。

表 3-3　語音信箱登錄子機碼

子機碼名稱	說明
VoicemailPilotNumber	輸入思科整合通訊系統系統中語音留言服務的號碼。只有在使用者使用桌上型電話存取語音留言時，才與此值相關。若使用者使用電腦上的電話存取語音信箱，會採用與 Client Services Framework 裝置設定之語音信箱設定檔關聯的語音信箱整合通訊總機號碼，作為整合通訊總機號碼。

指定視訊登錄設定

表 3-4 列出您必須用來指定視訊值的登錄子機碼。

表 3-4　視訊登錄子機碼

子機碼名稱	說明
SetVideoEnablePref	此值會決定是否在思科騰迅通的「思科騰迅通設定」對話方塊中，顯示「自動顯示視訊」使用者選項。若要向使用者隱藏此選項，請將此值設為 False。若要向使用者顯示此選項，請將此值設為 True。
SetVideoStaticThrottlingPref	此值決定是否在思科騰迅通的「思科騰迅通選項」對話方塊中，顯示「最佳化電腦的視訊品質」使用者選項。選取此選項會啟用靜態視訊節流。若要向使用者隱藏此選項，請將此值設為 False。若要向使用者顯示此選項，請將此值設為 True。

指定安全性憑證登錄設定

表 3-5 列出您必須用來指定安全性憑證位置的登錄子機碼。

表 *3-5*　安全性登錄子機碼

子機碼名稱	說明
SECURITY_CertificateDirectory	指定儲存安全性憑證的目錄位置。例如，您可將 LDAP 或 CCMCIP 憑證儲存在這個位置。 使用此設定來指定憑證的位置，避免重新安裝思科騰迅通時覆寫憑證。 若未指定此項設定值，憑證會儲存在以下位置： • Windows XP：< 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\certificates • Windows Vista 及 Windows 7：< 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\certificates

指定帳戶認證同步登錄設定

Client Services Framework 包括可讓您管理思科整合通訊後端服務認證的設定。您可使用此設定來設定各項服務的認證來源。

例如，您可分別為電話系統、語音信箱系統及線上會議系統設定不同的目錄。若您沒有針對服務設定適當的值，使用者就必須選取**檔案 > 思科騰迅通設定 > 帳戶**，然後針對各項服務輸入使用者名稱及密碼。

表 3-6 列出您必須用來指定帳戶認證同步的登錄子機碼。

表 *3-6*　帳戶認證同步登錄子機碼

子機碼名稱	說明
PhoneService_UseCredentialsFrom ContactService_UseCredentialsFrom WebConfService_UseCredentialsFrom	您必須將 ContactService_UseCredentialsFrom 子機碼的值設為 Phone。其他兩個子機碼留待日後使用。

指定聯絡人解析登錄設定

表 3-7 列出您必須用來啟用聯絡人解析的登錄子機碼。

表 3-7　聯絡人解析登錄子機碼

子機碼名稱	說明
RTX_Mode	控制是否在思科騰迅通上啟用聯絡人解析。聯絡人解析會將電話號碼與騰迅通帳戶相互對應。 若啟用聯絡人解析，會在對話視窗、對話記錄及聯絡人名片上顯示詳細的聯絡人資訊，例如聯絡人的姓名、影像、電話號碼及電子郵件地址。 將此子機碼的值設為 1，以啟用聯絡人解析。

指定自動裝置選取登錄設定

表 3-8 列出您必須用來停用自動裝置選取的登錄子機碼。

表 3-8　自動裝置選取登錄子機碼

子機碼名稱	說明
AutomaticDeviceSelectionMode	控制是否在思科騰迅通上啟用自動裝置選取。 若啟用自動裝置選取，思科騰迅通會自動選取使用者在電腦上新增的任何音訊裝置或視訊裝置作為預設裝置。 將此子機碼的值設為 0，以停用自動裝置選取。

使用 Active Directory 群組原則系統管理範本來設定 Client Services Framework 用戶端

群組原則系統管理範本隨思科騰迅通提供。您可以用此範本定義系統上的 Client Services Framework 登錄設定，或將範本用於使用者群組。

您可以從思科騰迅通的系統管理工具套件中取得系統管理範本。若要存取系統管理工具套件，請至下列 URL，從下載軟體頁瀏覽至思科騰迅通：

http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=283454590

程序

步驟 1　執行以下指令以啟動群組原則應用程式：

gpedit.msc

步驟 2　展開**使用者組態**節點。

步驟 3　在**系統管理範本**上按一下滑鼠右鍵，然後選取**新增 / 移除範本**。

步驟 4　在「新增 / 移除範本」對話方塊中，將系統管理範本新增至目前的原則範本清單中，然後選取**關閉**。

步驟 5 開啟右邊窗格中的「思科騰迅通」資料夾。



附註 在 Windows Vista 及 Windows 7 中，此資料夾位於「系統管理範本」>「傳統系統管理範本」資料夾中。在 Windows XP 中，此資料夾位於「系統管理範本」資料夾中。

步驟 6 開啟您想要指定設定值的資料夾。

步驟 7 按兩下您想指定值的設定。

步驟 8 輸入所需值，然後選取**確定**。

匯入並填入 ADM 檔案後，您可以使用群組原則管理編輯器，將結果原則套用至組織單位。

相關主題

- 第 3-7 頁的「關於 Client Services Framework 快取搜尋」

關於 Client Services Framework 快取搜尋

Cisco Unified Client Services Framework 允許使用者在登出與登入間快取以下使用者認證：

- Cisco Unified Communications Manager
- 語音信箱
- Cisco Unified MeetingPlace

當您撥號、接聽來電或錯過通話時，通話的聯絡人會新增至您的 Client Services Framework 快取。系統會自動將任何在對話記錄的聯絡人放到快取中。系統也會快取您在騰迅通聯絡人清單中的全部聯絡人資料。

Client Services Framework 快取中全部的聯絡人已將目錄查閱撥號規則套用至全部號碼。當思科騰迅通顯示 Client Services Framework 快取中的聯絡人號碼時，這些號碼已套用目錄查閱撥號規則。

Client Services Framework 快取是僅供內存的快取。快取的內容不會複製到本機檔案系統。以下情況會重新整理 Client Services Framework 快取的內容：

- 使用者登出思科騰迅通並再次登入。
- 重新啟動 cucsf.exe 程序。

來電

當使用者接聽來電時，會發生以下事件：

1. Cisco Unified Communications Manager 偵測到來電時，會傳送以下資料至 Client Services Framework：
   - 發起通話的目錄號碼。
   - 指定於「目錄號碼組態」畫面中的目錄號碼提示姓名 (若該欄位不是空白)。
2. Client Services Framework 傳送目錄號碼及提示姓名至思科騰迅通。
3. 思科騰迅通將目錄號碼及提示姓名顯示在通知視窗中，若有接聽來電，則顯示在對話視窗中。

4. 在目錄查閱撥號規則處理目錄號碼後，Client Services Framework 會在 Client Services Framework 快取中搜尋傳回的號碼。
5. 若處理的目錄號碼在 Client Services Framework 快取中，且該號碼的聯絡人姓名並非來自騰迅通的聯絡人資訊，則對話視窗中的顯示名稱是來自 Cisco Unified Communications Manager 的提示姓名。
6. 若處理的目錄號碼在 Client Services Framework 快取中，且該號碼的聯絡人姓名來自騰迅通的聯絡人資訊，Client Services Framework 也會從騰迅通取得相片的本機路徑。接著，Client Services Framework 會將顯示名稱及相片 URI 傳送至思科騰迅通。繼續執行步驟 8。

   若處理的目錄號碼不在 Client Services Framework 快取中，Client Services Framework 會將目錄號碼及來自 Cisco Unified Communications Manager 的提示姓名傳送至思科騰迅通。
7. Client Services Framework 啟動非同步執行緒，以在騰迅通的聯絡人資訊中搜尋處理的目錄號碼。若找到該號碼的聯絡人，Client Services Framework 會以詳細的騰迅通聯絡人資訊更新快取，包括顯示名稱、騰迅通帳戶、辦公室電話號碼、行動電話號碼及電子郵件地址。Client Services Framework 也會從騰迅通取得相片的本機路徑。
8. Client Services Framework 傳送顯示名稱及相片 URI 至思科騰迅通。
9. 若其他通話方接聽來電，Client Services Framework 會從 Cisco Unified Communications Manager 取得目錄號碼的顯示名稱。若聯絡人姓名並非來自騰迅通的聯絡人資訊，Client Services Framework 會將顯示名稱傳送至思科騰迅通。
10. 思科騰迅通更新對話視窗。

外撥電話至聯絡人 (依姓名)

您可以透過下列方式撥話給聯絡人：

- 選取**發起語音會話**功能表項目。
- 選取**撥話**功能表項目。

當您以上述任一種方式撥話時，會發生下列事件：

1. 思科騰迅通傳送待受話聯絡人的騰迅通帳戶至 Client Services Framework，並要求 Client Services Framework 撥打該號碼。
2. 若騰迅通帳戶不在 Client Services Framework 快取中，Client Services Framework 會在本機的騰迅通聯絡人資訊中搜尋待受話方的詳細資料。
3. Client Services Framework 將關於聯絡人的資料傳回至思科騰迅通。思科騰迅通在對話時使用聯絡人資料。若聯絡人擁有超過一個號碼，思科騰迅通會傳送辦公室電話號碼供撥號。否則，思科騰迅通會傳送該號碼供撥號。
4. Client Services Framework 套用應用程式撥號規則，並將號碼傳送至 Cisco Unified Communications Manager。
5. Cisco Unified Communications Manager 撥號。

外撥電話至聯絡人 (依號碼)

您可以透過下列方式撥話給聯絡人：

- 選取聯絡人的號碼。
- 在撥號器上輸入號碼。

當您以上述任一種方式撥話時，會發生下列事件：

1. 思科騰迅通傳送待受話聯絡人的號碼至 Client Services Framework，並要求 Client Services Framework 撥打該號碼。
2. 在目錄查閱撥號規則處理目錄號碼後，Client Services Framework 會在 Client Services Framework 快取中搜尋傳回的號碼。
3. 若聯絡人在 Client Services Framework 快取中，且該號碼的聯絡人姓名並非來自騰迅通的聯絡人資訊，則對話視窗中的顯示名稱是來自 Cisco Unified Communications Manager 的提示姓名。
4. 若聯絡人不在 Client Services Framework 快取中，Client Services Framework 會建立含目錄號碼及空白顯示名稱的聯絡人。
5. Client Services Framework 啟動非同步執行緒，以在騰迅通的聯絡人資訊中搜尋處理的目錄號碼。若找到該號碼的聯絡人，Client Services Framework 會以詳細的騰迅通聯絡人資訊更新快取，包括顯示名稱、騰迅通帳戶、辦公室電話號碼、行動電話號碼及電子郵件地址。Client Services Framework 也會從騰迅通取得相片的本機路徑。
6. Client Services Framework 套用應用程式撥號規則，並將號碼傳送至 Cisco Unified Communications Manager。
7. Cisco Unified Communications Manager 撥號。
8. Client Services Framework 傳送目錄號碼及顯示名稱至思科騰迅通。
9. 當 Cisco Unified Communications Manager 傳送 Client Services Framework 警示訊息，Cisco Unified Communications Manager 會將目錄號碼的提示姓名傳送至 Client Services Framework。若聯絡人資訊並非來自騰迅通，則聯絡人的顯示名稱是來自 Cisco Unified Communications Manager 的提示姓名。來自 Cisco Unified Communications Manager 的目錄查閱撥號規則會處理目錄號碼。
10. Client Services Framework 傳送更新資料至思科騰迅通。
11. 若其他通話方接聽來電，Client Services Framework 會從 Cisco Unified Communications Manager 取得目錄號碼的顯示名稱。若聯絡人姓名並非來自騰迅通的聯絡人資訊，Client Services Framework 會將顯示名稱傳送至思科騰迅通。

如何設定思科騰迅通用戶端以安全存取 Cisco Unified MeetingPlace

- 第 3-10 頁的「設定 Cisco Unified MeetingPlace 的安全存取權限」
- 第 3-10 頁的「從 Cisco Unified MeetingPlace 下載 IIS 憑證」

設定 Cisco Unified MeetingPlace 的安全存取權限

如需關於設定 Cisco Unified MeetingPlace 網頁伺服器供安全存取的資訊，請至以下網址參閱 *Cisco Unified MeetingPlace* 的系統管理文件：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_installation_and_configuration_guides_list.html

下一步動作

第 3-10 頁的「從 Cisco Unified MeetingPlace 下載 IIS 憑證」

從 Cisco Unified MeetingPlace 下載 IIS 憑證

程序

步驟 1　開啟 Cisco Unified MeetingPlace 網頁伺服器上的網際網路服務管理員。

選取**開始** > **所有程式** > **系統管理工具** > **網際網路資訊服務管理員**。

步驟 2　瀏覽預設網站。

選取本機伺服器 > 網站旁邊的 + 號，開啟適當的樹狀目錄。

步驟 3　在**預設網站**上按一下滑鼠右鍵。

步驟 4　選取**內容**。

步驟 5　選取**目錄安全性**標籤。

步驟 6　選取**伺服器憑證**。顯示「網頁伺服器憑證」精靈。

步驟 7　選取**下一步**。

步驟 8　選取**將目前的憑證匯出為 pfx 檔案**，然後選取**下一步**。

步驟 9　選取**瀏覽**並選擇將憑證檔案儲存至桌面。

步驟 10　選取**下一步**。

步驟 11　輸入密碼，以加密憑證。

步驟 12　再次輸入密碼以確認，然後選取**下一步**。顯示「匯出憑證摘要」畫面，且匯出之憑證檔案現在已在桌面。

步驟 13　選取**下一步**。

步驟 14　選取**完成**以關閉「網頁伺服器憑證」精靈。

下一步動作

第 3-11 頁的「在用戶端電腦上安裝安全性憑證」

在用戶端電腦上安裝安全性憑證

程序

步驟 1 將憑證檔案放入您儲存安全性憑證的資料夾。

步驟 2 用 SECURITY_CertificateDirectory 登錄子機碼值名稱來指定儲存憑證的資料夾。

相關主題

- 第 3-5 頁的「指定安全性憑證登錄設定」



第 4 章

安裝思科騰迅通

修訂日期：2011 年 2 月 11 日

安裝前先移除應用程式

安裝思科騰迅通前，必須解除安裝：

- Cisco UC Integration for Microsoft Office Communicator
- Cisco Unified Communications Integration for Cisco WebEx Connect
- Cisco Unified Personal Communicator 8.0 (含) 以上的版本
- Cisco Unified Video Advantage

這些應用程式若未解除安裝，在安裝思科騰迅通期間，系統會提示您這麼做。

思科騰迅通與騰迅通的相容性

思科騰迅通可在特殊的騰迅通版本上執行。使用者若收到軟體版本不符的錯誤訊息，表示思科騰迅通軟體版本與所安裝的騰迅通版本不相容。

部署思科騰迅通之前，請先檢查思科騰迅通軟體版本與騰迅通版本是否相容。請參閱下列網址上的*思科騰迅通 8.5 版的版本說明*：

http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucrtx/8_5/localizations/ReleaseNotes8_5_zh_tw.pdf

思科騰迅通部署



附註　您將思科騰迅通部署到使用者的電腦前，請確定電腦上並未安裝其他依存 Cisco Unified Client Services Framework 的應用程式。

思科騰迅通安裝應用程式會安裝下列組件：

- 思科騰迅通的使用者介面。
- Client Services Framework 的用戶端相關組件。

思科騰迅通應用程式分別以下列兩種安裝格式提供：

- 思科騰迅通執行檔。
- 思科騰迅通 Windows Installer (MSI) 檔案。

本節將說明安裝格式及部署選項。

- 第 4-2 頁的「執行檔」
- 第 4-2 頁的「Windows Installer (MSI) 檔案」
- 第 4-3 頁的「部署選項」

執行檔

具備管理員權限的使用者，可以在自己的電腦上執行可執行檔。執行檔包含應用程式的先決條件軟體，如下：

- Microsoft .NET Framework 4 (獨立安裝程式)
- Microsoft Visual C++ 2005 Service Pack 1 可轉散發套件 ATL 安全性更新 8.0.59193 (含) 以上的版本
- Microsoft Visual C++ 2008 可轉散發套件 (x86) 9.0.21022 (含) 以上的版本

思科騰迅通會檢查電腦上有無安裝先決條件軟體，若未安裝，將會自動安裝所需的軟體。

Windows Installer (MSI) 檔案

您可以使用軟體管理系統，將 Windows Installer (MSI) 檔案推送至使用者的電腦。MSI 檔案不含思科騰迅通需要的任何先決條件軟體。



附註　若選擇安裝 MSI 檔案，則在安裝思科騰迅通之前，必須先安裝先決條件軟體。

先決條件軟體均可從 Microsoft 網站取得。如需先決條件軟體的資訊，請參閱第 4-2 頁的「執行檔」一節。

部署選項

您可以透過下列其中一種方式部署思科騰迅通安裝應用程式：

- 第 4-3 頁的「自動化大規模部署」
- 第 4-3 頁的「獨立安裝」

自動化大規模部署

下列大規模部署選項可讓您在使用者的用戶端電腦上安裝思科騰迅通及部署 Client Services Framework (CSF) 登錄設定。

- Active Directory 群組原則。
- Altiris Deployment Solution、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 等軟體管理系統。

獨立安裝

您可以在每一台個別用戶端電腦上安裝思科騰迅通，或讓使用者在自己的電腦上安裝應用程式。接著，您就可以部署 CSF 登錄設定。若要部署 CSF 登錄設定，請執行第 4-4 頁的「部署升級」一節中的步驟 10 至步驟 14。



附註　強烈建議您用執行檔進行獨立安裝。



附註　只有具備管理員權限的使用者，才可在自己的電腦上安裝此應用程式。

升級思科騰迅通

強制升級及建議升級

思科騰迅通啟動之前，應用程式會檢查有無可用的思科騰迅通的升級。當有可用的升級時，使用者會收到升級警示，提供使用者可用於下載升級的 URL。

思科騰迅通共有下列兩種升級類型：

- 強制升級 — 使用者必須將思科騰迅通升級為最新版本，才可繼續使用。
- 建議升級 — 使用者可以選擇是否要將思科騰迅通升級為最新版本。即使未執行升級，仍可使用目前的思科騰迅通版本。

部署升級

若要部署思科騰迅通軟體的升級，請執行下列步驟：

步驟 1 將思科騰迅通軟體套件上傳至 FTP 伺服器或 HTTP 伺服器供使用者進行存取。

例如 http://192.0.2.1/CiscoUnifiedCommunicationsForRTX.exe。

步驟 2 啟動騰迅通伺服器上的**騰迅通伺服器管理員**應用程式。

步驟 3 在左功能窗格中選取**騰迅通伺服器管理員 > 系統工具 > 自動升級**。

步驟 4 在右窗格的**組態升級資訊**區段中，指定需要的升級類型。選取下列一個選項：

- **無升級警示** — 不會傳送升級警示給使用者。
- **升級警示** — 此為建議升級。
- **強制升級** — 此為強制升級。

步驟 5 指定升級的目標使用者類型：

- **全部：所有聯絡人** — 所有聯絡人皆會收到升級警示。
- **設定升級聯絡人 (依部門)** — 只有指定部門的聯絡人才會收到升級警示。

步驟 6 選取**儲存設定**。

步驟 7 在騰迅通伺服器上執行**思科騰迅通升級管理員伺服器**應用程式。

步驟 8 在**下載位址**欄位中輸入思科騰迅通軟體的下載位址。

例如 http://192.0.2.1/CiscoUnifiedCommunicationsForRTX.exe。

步驟 9 核取**自動取得**，然後按一下**按一下以取得**，以取得軟體版本號碼；

您也可在**版本號碼**欄位中，手動輸入軟體版本號碼。

軟體升級的登錄設定若不需要變更，請繼續執行步驟 14。

步驟 10 修改騰迅通伺服器上之登錄設定的範本檔案。

例如新增登錄子機碼並指定其值，或修改現有的子機碼值。



秘訣 若要修改使用者之用戶端電腦上的登錄設定，請在騰迅通伺服器上，將登錄設定之範本檔案的版本子機碼值加 1。使用者執行思科騰迅通時，其電腦上的登錄設定會自動與範本檔案中的登錄設定同步。

步驟 11 返回騰迅通伺服器上的**思科騰迅通升級管理員伺服器**應用程式。

步驟 12 選取**選取新組態檔**。

步驟 13 指定先前所修改之登錄設定範本檔案。

步驟 14 選取**啟動**。

安裝後提供給使用者的資訊

您的思科騰迅通安裝完成後，可以提供下表資訊給使用者：

提供 ...	說明
登入資訊。	使用者是否需要選取**檔案 > 思科騰迅通設定 > 帳戶**，並於登入思科騰迅通之後輸入其服務憑證，取決於是否同步了會議服務憑證。如需更多資訊，請參閱第 3-5 頁的「指定帳戶認證同步登錄設定」一節。
應用程式使用說明。	提供線上說明存取資訊給使用者。若要存取線上說明，請選取**說明 > 思科騰迅通 > 思科騰迅通說明**。 您也可以提供常見問題：思科騰迅通給使用者，其中包含與線上說明相同的資訊。 http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucrtx/8_5/localizations/cucrtx_zh_TW.pdf
有關如何調整電腦，以獲得最大視訊效能的資訊。	電腦的電源設定 (尤其膝上型電腦) 可能會影響系統的視訊效能。電源設定允許使用者降低 CPU 速度及效能，以節省電池壽命。此設定也可能減損電腦的視訊效能。為能獲致最佳的視訊效能，請將電源配置設為最大效能，以確保 CPU 速度可以其最佳效能運作。 **1.** 開啟「控制台」中的「電源選項」。 **2.** 儘可能選取最高的電源計劃或配置。 **將圖形硬體設為完全加速** **1.** 開啟「控制台」中的顯示工具。 **2.** 將硬體加速滑桿設為最大。 **附註** 若要支援此設定，您可能需要更新視訊介面卡的驅動程式。如需如何獲得視訊介面卡更新版驅動程式的資訊，請與視訊介面卡製造商或電腦製造商聯絡。
應用程式內部公司支援。	提供協助人員姓名給使用者，若他們遭遇有關應用程式的問題，可與其聯絡。
從攝影機鏡頭上取下保護條的相關秘訣。	有些附有內建攝影機的個人電腦出廠時，鏡頭上會貼有塑膠保護條。為了避免視訊品質不佳的問題，使用者必須從鏡頭上取下保護條。



第 5 章

疑難排解思科騰迅通

修訂日期：2011 年 2 月 11 日

建立問題報告前先設定記錄層級

當您啟動思科騰迅通及 Client Services Framework 時，記錄層級預設會設為「精簡」。

若要回報思科騰迅通的問題，您必須在建立問題報告前，先將思科騰迅通的記錄層級設為「詳細」。如要設定記錄層級，選取**檔案 > 思科騰迅通設定 > 一般**。選取**詳細**作為記錄層級，然後選取**確定**。

若要取得來自使用者的思科騰迅通記錄，請使用者建立問題報告後，將報告寄給您。如需關於建立問題報告的資訊，請參閱以下 URL 所提供的思科騰迅通常見問題說明或使用文件：

http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

或者，您也可以在下列位置檢視記錄檔：

作業系統	記錄檔位置
Windows XP	< 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\Cucrtx\Logs < 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\CUCIPlugin < 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework
Windows Vista Windows 7	< 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Cucrtx\Logs < 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\CUCIPlugin < 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework

將裝置移至另一個叢集

若在思科整合通訊系統系統內設定安全性，您需使用憑證信任清單 (CTL) 檔案。憑證信任清單檔案包含思科整合通訊系統系統內全部伺服器的憑證，Client Services Framework 可能需要與這些憑證進行安全通訊。

當裝置與思科整合通訊系統系統的伺服器連線時，會根據這個清單驗證伺服器。Client Services Framework 不允許裝置與未明確列於憑證信任清單中的伺服器建立安全連線。

若將裝置從某個叢集移至另一個叢集，您必須在新叢集中更新伺服器裝置清單的憑證信任清單檔案。

程序

步驟 1 依照下表所述，刪除適當資料夾的內容：

作業系統	資料夾
Windows XP	< 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Security\sec
Windows Vista Windows 7	< 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Roaming\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Security\sec

步驟 2　依照下表所述，刪除適當資料夾的內容：

作業系統	資料夾
Windows XP	< 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Config
Windows Vista Windows 7	< 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Roaming\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Config

步驟 3　更新使用者的裝置設定，以指向新的叢集。例如，更新 Cisco Unified Communications Manager IP 電話 (CCMCIP) 伺服器、簡易式檔案傳輸通訊協定 (TFTP) 伺服器及電腦語音電話整合 (CTI) 伺服器的參照。

如何解決思科騰迅通的一般性問題

思科騰迅通啟動緩慢

問題　使用者啟動思科騰迅通後，在顯示思科騰迅通使用者介面元件前，可能需等待超過一分鐘。當使用者無法建立與 Verisign (思科的數位簽章憑證授權單位) 的 SSL 連線時，就會發生這種情況。若使用者所屬組織使用網頁 Proxy、內容篩選，或嚴格控制網頁存取時，通常會發生這種問題。

依照預設，.NET Framework 應用程式會在顯示使用者介面前，先驗證發行者的憑證。應用程式會與 Verisign 建立 SSL 連線。若應用程式無法與 Verisign 連線，就會出現標準的 60 秒 HTTP 逾時。待逾時結束後，應用程式就會啟動，並延遲憑證的驗證作業。

解決方法　開啟控制台中的「網際網路選項」項目。選取**進階**標籤，取消核取「安全性」區段中的**檢查發行者的憑證是否已撤銷**。

Cisco Unified IP 電話 7931G 使用者無法從思科騰迅通控制桌上型電話

問題　擁有 Cisco Unified IP 電話 7931G 的使用者無法從思科騰迅通使用桌上型電話。

解決方法　將 Cisco Unified Communications Manager 中的「外撥換用」欄位值設為**不換用**，步驟如下：

步驟 1　在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中選取**裝置 > 電話**。

步驟 2　在「搜尋與列出電話」視窗中搜尋使用者的 Cisco Unified IP 電話 7931G 電話。

步驟 3　選取 Cisco Unified IP 電話 7931G 電話。

步驟 4　在「通訊協定專用資訊」區段中，找到「外撥換用」清單方塊，並選取**不換用**。

步驟 5　選取**儲存**。

思科騰迅通無法啟動

問題　思科騰迅通無法啟動。有時失敗會顯示警告。

解決方法　主機入侵防禦軟體 (HIPS) 可能會不預期地終止 cucrtx.exe 程序。啟動工作管理員，再檢查 cucrtx.exe 程序是否正在執行。若該程序並未執行，檢查電腦是否正在執行 HIPS 軟體。停用 HIPS 軟體可能有助於解決這個問題。如需解決此問題的 HIPS 軟體更新相關資訊，請洽詢您的 HIPS 廠商。

程序終止的確切原因不明。請向思科技術支援回報此類事件，協助判斷問題的根本原因，並找出解決方案。

表 5-1 列出其他載入失敗所顯示的警告訊息。

表 *5-1*　失敗與解決方法

警告訊息	解決方法
無法啟動思科騰迅通。	執行下列各步驟，直到成功載入思科騰迅通為止。 1. 結束並重新啟動騰迅通。 2. 重新啟動電腦。 3. 重新安裝思科騰迅通。 4. 建立問題報告。若要執行此作業，請選取**說明 > 思科騰迅通 > 建立問題報告**。
思科騰迅通未預期地結束。	同上。
思科騰迅通的登錄子機碼不存在。	若是大規模部署，請確定您部署至使用者之用戶端電腦的登錄設定正確。 若是獨立安裝，請確定騰迅通伺服器上之登錄設定的範本檔案正確。
無法新增或修改思科騰迅通的登錄子機碼。	同上。

主機名稱解析失敗時，無法使用思科騰迅通功能

問題　成功登入思科騰迅通後，使用者無法使用思科騰迅通功能。

解決方法　無法使用的原因通常是用戶端電腦無法與網域控制站連線。這可能是名稱解析失敗所造成。用戶端電腦的 DNS 伺服器無法使用或未正確設定，且用戶端電腦找不到網域控制站。

若故障原因已解決，請登出騰迅通，然後再次登入。或重新啟動騰迅通。

共用線路顯示的來電者姓名不正確

問題　在 Cisco Unified Communications Manager 中設定讓使用者共用線路時，通知視窗或對話視窗可能會顯示不正確的來電者姓名。

解決方法　這是預期中的行為。在 Cisco Unified Communications Manager 中，若電話已完成初始設定，就會將來電者的姓名傳送至電話。但思科騰迅通必須在騰迅通的聯絡人資訊中搜尋來電者姓名。

線路共用時，當思科騰迅通根據電話號碼執行搜尋時，會顯示傳回的前幾組結果中，與 Cisco Unified Communications Manager 來電者姓名最為接近的來電者姓名。若未設定共用線路，通常在騰迅通的聯絡人資訊中，只會有一組與該電話號碼符合，且會顯示與此號碼關聯的來電者姓名。

來自 Cisco Unified IP 電話的 CAST 連線逾時

問題　嘗試從 Cisco Unified IP 電話啟動 Cisco Audio Session Tunnel (CAST) 連線時，連線發生逾時。

解決方法　若要解決這個問題，請檢查並確認以下項目：

- 在 Cisco Unified Communications Manager 中將 Cisco Unified IP 電話設定為 SCCP 電話。
- 在 Cisco Unified Communications Manager 中啟用 Cisco Unified IP 電話的視訊功能。
- 在 Cisco Unified Communications Manager 中啟用下列連接埠：
  - Cisco Discovery Protocol (CDP)：交換器連接埠
  - Cisco Discovery Protocol (CDP)：PC 連接埠
- Cisco Unified IP 電話上的 LCD 螢幕右下角會顯示視訊圖示。
- 執行思科騰迅通的用戶端電腦已繫連至 Cisco Unified IP 電話。
- Cisco Unified Video Advantage 未執行。Cisco Unified Video Advantage 不應執行，請參閱第 4-1 頁的「安裝前先移除應用程式」以取得詳細資訊。

如需執行上列檢查項目的詳細資訊，請參閱第 2-14 頁的「設定 Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST) 容錯移轉」。

使用者無法控制桌上型電話的使用中通話

問題　使用者無法再控制桌上型電話的使用中通話。

解決方法　若使用者在桌上型電話進行通話時塢接、解除塢接電腦，或電腦休眠、繼續執行或暫停執行，通話會繼續保持在使用中狀態，但使用者無法控制來自電腦的通話。這是預期中的行為。

使用者無法查看電話會議的參與者清單

問題　若電話會議中的使用者分屬不同的叢集，部份使用者可能無法查看電話會議的參與者清單。相反地，電話會議會像是兩個使用者在進行通話。

解決方法　這是預期中的行為。

在設定為多線路的電話上，使用者卻只能控制一條線路

問題　思科騰迅通僅可在設為多線路的電話上控制一個通話作業階段按鈕。

解決方法　思科騰迅通可以控制 Cisco Unified Communications Manager CTI 服務傳回之線路清單中的第一條線路。當線路已被分割時，您無法變更受控制的線路。若線路未被分割，也就是當線路擁有不同的目錄號碼時，您可以變更由思科騰迅通控制哪一條線路。

無法查看在 Cisco Unified IP 電話 9900、8900 及 6900 機型系列上正在進行中的全部通話

問題　思科騰迅通只會監控桌上型電話上與之關聯的一個通話作業階段按鈕。Cisco Unified IP 電話 9900、8900 及 6900 機型系列允許在多個通話作業階段按鈕上同時進行通話。按鈕上若有任何不是由思科騰迅通監控的通話作業，這些通話作業不會反映在思科騰迅通使用者介面中。

如果您利用不是由思科騰迅通監控的通話作業階段按鈕上撥接電話，在思科騰迅通中，該通話不會顯示為使用中的通話。

解決方法　您無法使用思科騰迅通來控制不受思科騰迅通監控的按鈕上的通話。

加入多條線路 (JAL) 及直接轉接多條線路 (DTAL) 操作對思科騰迅通控制之通話的影響，取決於該操作是否會將通話移至受監控的通話作業階段按鈕。

若 JAL 操作將通話移至受監控的通話作業階段按鈕，通話會轉換為電話會議。若 JAL 操作將通話移至未受監控的按鈕，通話會從思科騰迅通使用者介面中消失。思科騰迅通無法控制通話。

同樣地，DTAL 操作將通話移至受監控的通話作業階段按鈕後，思科騰迅通可以控制通話，但若通話移至未受監控的按鈕，思科騰迅通則無法控制通話。

如何解決同步問題

問題　聯絡人更新騰迅通個人設定中的辦公室或行動電話號碼。其他使用者撥話給聯絡人時，思科騰迅通可能仍使用舊的電話號碼來撥話。

解決方法　這是預期中的行為。騰迅通用戶端會在發生下列任一事件時，同步本機聯絡人資訊：

- 使用者將滑鼠移至聯絡人清單中的聯絡人上，以顯示聯絡人資訊視窗。
- 使用者與聯絡人開始透過即時通訊聊天。
- 使用者檢視聯絡人的聯絡人名片。

若要解決此問題，請使用者執行前述任一項動作，然後重新啟動騰迅通。

如何解決連線狀態的問題

問題 使用者可能察覺一些不尋常的連線狀態。

解決方法 這是預期中的行為。騰迅通會在思科騰迅通中提供連線狀態資訊。在特定情況下，思科騰迅通會提供自訂電話連線狀態資訊，從而造成不尋常的連線狀態。

下表列出造成這些不尋常連線狀態的情況：

初始連線狀態	事件	連線狀態已更新為 ...
離開	通話開始	離開 通話開始時，若您離開，您的連線狀態不會改變。
電話中	通話開始	電話中 通話開始時，若您在電話中，您的連線狀態不會改變。
離開	全部通話結束	離開 全部通話結束時，若您離開，您的連線狀態不會改變。

若在一段特定的時間內未偵測到任何滑鼠或鍵盤動作，騰迅通可能會將您的連線狀態設為離開或離線。您可以在騰迅通個人設定中啟用或停用此功能。

如何解決語音信箱問題

問題 若使用者正在使用桌上型電話收發通話，他們就無法存取思科騰迅通上的語音信箱服務。

解決方法 您將思科騰迅通設為使用桌上型電話收發通話時，必須設定語音信箱整合通訊總機號碼登錄子機碼 VoicemailPilotNumber。如需更多資訊，請參閱第 3-4 頁的「指定語音信箱登錄設定」一節。

CSF 裝置連線失敗

問題 在 Cisco Unified Communications Manager 升級後，若思科騰迅通嘗試連線 Cisco Unified Communications Manager，用戶看到錯誤資訊，CTL 需要重置。用戶不能在電腦上使用電話。

解決方法 若在思科整合通訊系統內設定安全性，您需使用憑證信任清單 (CTL) 檔案。憑證信任清單檔案包含思科整合通訊系統內全部伺服器的憑證，Client Services Framework 可能需要與這些憑證進行安全通訊。

當裝置與思科整合通訊系統的伺服器連線時，會根據這個清單驗證伺服器。Client Services Framework 不允許裝置與未明確列於憑證信任清單中的伺服器建立安全連線。

若將裝置從某個叢集移至另一個叢集或您更新了 Cisco Unified Communications Manager，您必須在新叢集中更新伺服器裝置清單的憑證信任清單檔案。

程序

步驟 1　依照下表所述，刪除適當資料夾的內容：

作業系統	資料夾
Windows XP	< 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Security\sec
Windows Vista Windows 7	< 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Roaming\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Security\sec

步驟 2　依照下表所述，刪除適當資料夾的內容：

作業系統	資料夾
Windows XP	< 磁碟機 >:\Documents and Settings\< 使用者名稱 >\Application Data\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Config
Windows Vista Windows 7	< 磁碟機 >:\Users\< 使用者名稱 >\AppData\Roaming\Cisco\Unified Communications\Client Services Framework\Config

步驟 3　更新使用者的裝置設定，以指向新的叢集。例如，更新 Cisco Unified Communications Manager IP 電話 (CCMCIP) 伺服器、簡易式檔案傳輸通訊協定 (TFTP) 伺服器及電腦語音電話整合 (CTI) 伺服器的參照。

如何解決視訊問題

- 第 5-9 頁的「使用桌上型電話時，使用者無法在電腦上使用視訊功能」
- 第 5-9 頁的「使用者無法觀看特定電話會議中的視訊」

如需關於視訊問題的詳細資訊，請參見以下 URL 所提供的產品版本說明：

http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

使用桌上型電話時，使用者無法在電腦上使用視訊功能

問題　使用者選擇使用桌上型電話收發通話時，即使電話已設為可使用視訊，他們仍可能無法在通話中使用視訊。騰迅通主面板上的狀態列會出現警告圖示。若使用者選取**說明 > 思科騰迅通 > 伺服器狀態與錯誤提示**，會在「伺服器狀態」標籤中顯示下列錯誤，以其作為桌上型電話 (CAST) 項目中「狀態」欄位的值：

「CSF 無法偵測電話 - 未連接任何電話。」

解決方法　若要解決這個問題，請依照以下顯示的順序確認下列項目：

1. 攝影機或內建攝影機的功能運作正常。確認攝影機已正確連接至電腦。
2. 電腦已繫連至桌上型電話。
3. 桌上型電話正在執行 SCCP 韌體。當思科騰迅通設定為使用桌上型電話收發通話時，SIP 韌體不支援視訊。
4. 電腦的作業系統不是 Microsoft Windows 7 (64 位元)。
5. 在 Cisco Unified Communications Manager 系統管理中，確認「視訊功能」選項已設定為「啟用」供桌上型電話使用。
6. 賽門鐵克端點防護可能封鎖了思科探索通訊協定 (CDP) 所使用的位址。若要解決這個問題，請在賽門鐵克網路威脅防護 (NTP) 中建立一項規則，以允許下列 MAC 位址：

   01-00-0c-cc-cc-cc

   01-00-0c-cc-cc-cd

   如需關於建立此規則的詳細資訊，請參閱以下 URL：

   http://service1.symantec.com/SUPPORT/ent-security.nsf/docid/2008062616331948

使用者無法觀看特定電話會議中的視訊

問題　使用者在特定電話會議中看不到視訊。

解決方法　此結果的成因可能如下：

- Cisco Unified Communications Manager 的「配置視訊會議所需具備視訊功能參與者最低人數」設定。
- Cisco Unified MeetingPlace 應用程式伺服器的「媒體資源組態」設定。

相關主題

- 第 2-11 頁的「(選用) 指定特定會議中可以使用視訊之參與者的最低人數」
- 第 2-16 頁的「設定 Cisco Unified MeetingPlace 應用程式伺服器供特定視訊會議使用」

如何解決攝影機問題

- 第 5-10 頁的「攝影機疑難排解秘訣」
- 第 5-10 頁的「通話中部份攝影機突然放大畫面」

如需關於視訊問題的詳細資訊，請參見以下 URL 所提供的產品版本說明：

http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

攝影機疑難排解秘訣

以下是一些避免攝影機問題的一般性秘訣：

- 確認您已為攝影機安裝正確的驅動程式。
- 若要設定您要搭配思科騰迅通使用的攝影機，請在騰迅通主面板中選取**動作 > 音訊 / 視訊 > 音訊 / 視訊設定**。此工具可讓您預覽來自攝影機的視訊輸出。

通話中部份攝影機突然放大畫面

問題　有時候在通話中，攝影機會突然放大畫面。支援自動聚焦功能的攝影機可能會發生這個問題，因為攝影機會嘗試重新對焦影像。

解決方法　請保留通話，再恢復通話，看看影像是否正確還原。